



**COMPANHIA DO METROPOLITANO DO DISTRITO FEDERAL
PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA**

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

**OUVIDORIA
ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

ANO 2021

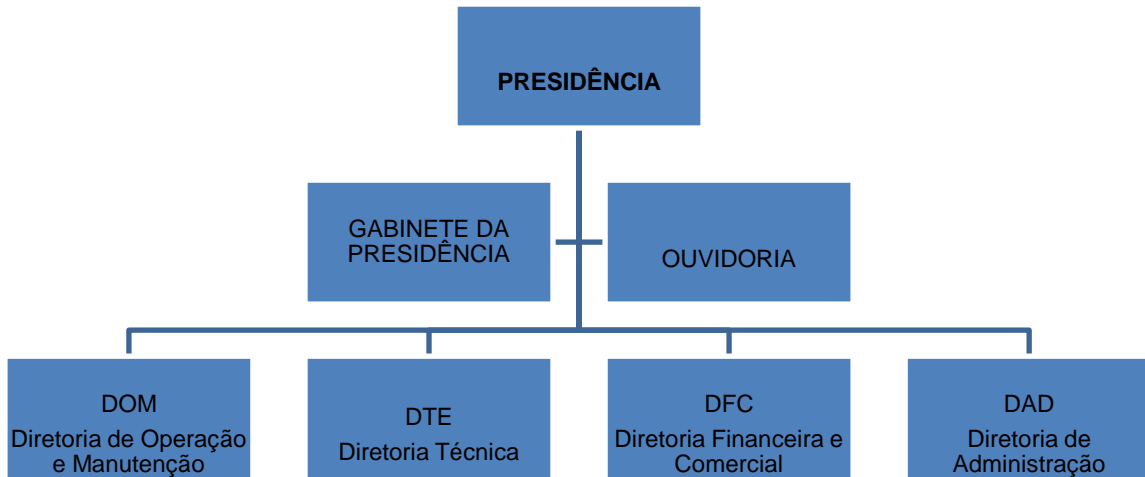
MISSÃO DA OUVIDORIA

Promover maior interatividade entre cidadão usuário e Empresa em busca da melhoria na qualidade dos serviços disponibilizados.

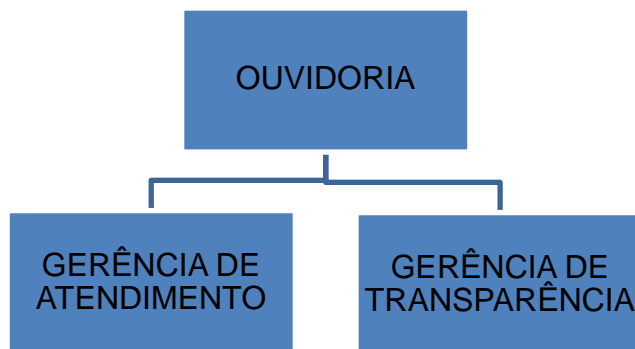
ÍNDICE:

I.	INTRODUÇÃO.....	5
II.	CANAIS DE RELACIONAMENTO	6
	A) ATENDIMENTO POR TELEFONE.....	7
	B) CORREIO ELETRÔNICO	7
	C) E-SIC.....	7
	D) INTERNET (FERRAMENTA DE ACESSO AO SISTEMA OUV)	7
	E) WHATSAPP	8
	F) APLICATIVO METRO-DF (SMARTPHONE).....	8
III.	RESULTADOS EM 2021	8
IV.	DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:.....	9
	A) SUGESTÕES	10
	B) SOLICITAÇÕES	11
	C) INFORMAÇÕES	12
	D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS	13
V.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC	18
VI.	OUTRAS ATIVIDADES	19
	A) VIAGENS PROGRAMADAS.....	19
	B) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF	19
	C) PESQUISAS DE OPINIÃO	19
	D) CARTAS DE AVISOS AOS USUÁRIOS	19
	E) SOLICITAÇÃO DE EMISSÃO DE CARTÃO PARA MENOR DESACOMPANHADO.....	19
VII.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

ORGANOGRAMA



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA



I. INTRODUÇÃO

A transparência da administração pública é pressuposto de governos democráticos. A reflexão sobre a função social das Ouvidorias nas organizações contemporâneas em contextos democráticos reforça sua operação como instrumento que garante os direitos dos cidadãos à medida que está compreendida como um canal de participação, comunicação e de mediação entre o cidadão e os serviços, sejam eles públicos ou privados, tendo por consequência desse processo a valorização do exercício da cidadania.

A consolidação da democracia possibilitou a aproximação entre o cidadão e a gestão pública por meio do diálogo e da disponibilização de informações ampliando o exercício da cidadania, redirecionando o foco da administração pública para o atendimento ao cidadão.

Conhecer as manifestações do cidadão é o diferencial para o equilíbrio da relação entre o Estado e sociedade e a certeza de serviços prestados dentro de padrões de qualidade desejáveis.

A Ouvidoria insere-se como importante instrumento de gestão na medida em que assegura o direito de manifestação sobre os serviços e informações que lhes são prestados, atuando também como agente de modernização administrativa.

Para os gestores, possibilita mensurar resultados. Na medida em que as manifestações são expressas em forma de dados e relatórios gerenciais periódicos oferecendo subsídios sobre a realidade da organização, evidenciando suas ineficiências e dificuldades para eventuais correções de falhas e para o redirecionamento de ações, servindo como suporte para o processo da tomada de decisão. Isso significa que a Ouvidoria organiza, sistematiza e transforma o caso concreto em material, orientando o planejamento de novas ações e, assim, contribui para o aperfeiçoamento dos serviços existentes. Dessa forma, ela representa um canal privilegiado de informação e comunicação devido ao seu relacionamento direto com o cidadão/usuário garantindo, quando necessário ou solicitado, que os dados do manifestante permaneçam em sigilo.

Nesta visão, vale destacar que, dentre as iniciativas previstas para as ouvidorias especializadas, o governo do Distrito Federal sancionou em 31 de julho de 2012 a Lei 4.896, que criou o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal.

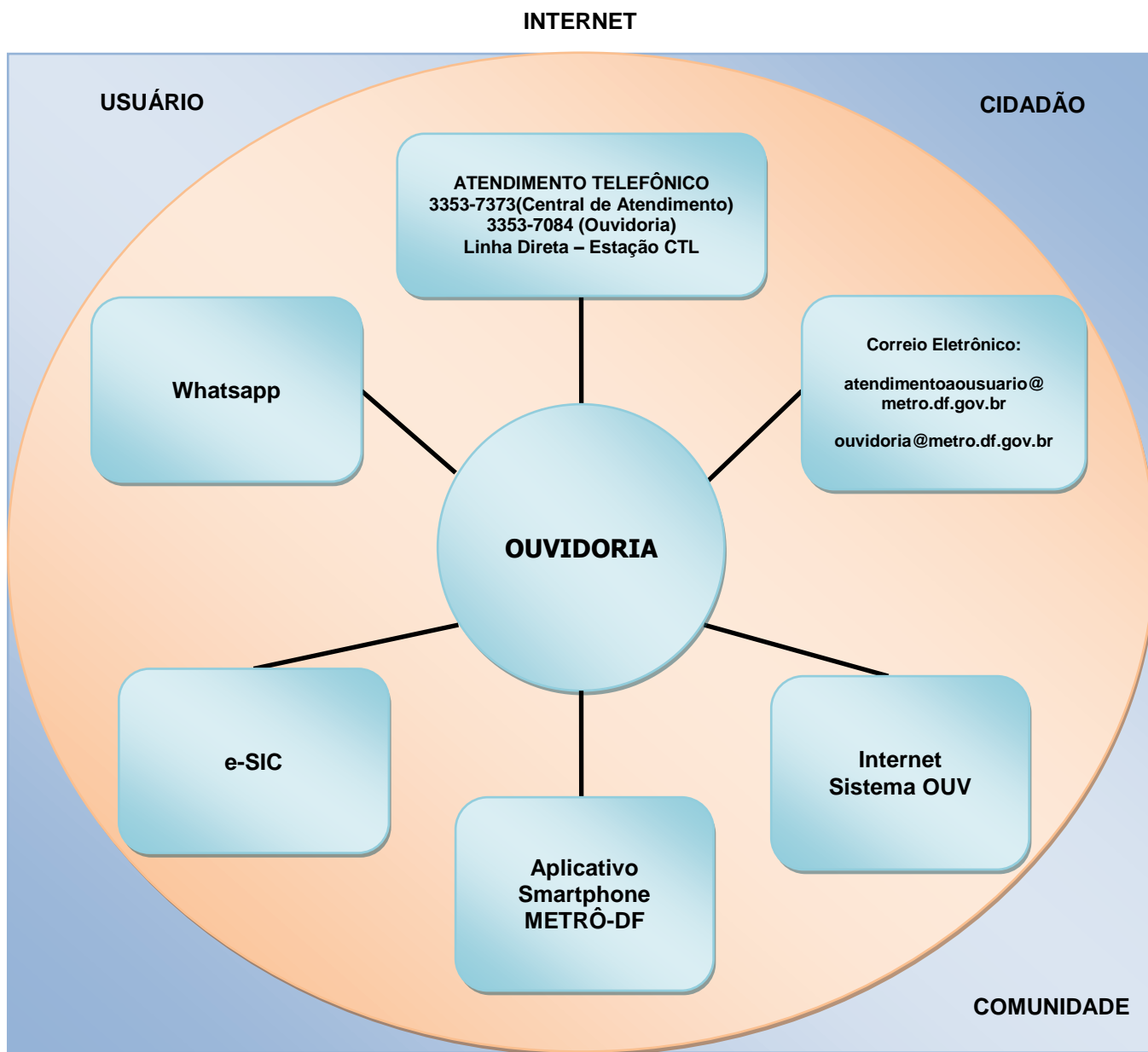
Como ferramenta integrada de gestão das demandas das Ouvidorias Especializadas, foi implantado o sistema TAG, que passou a funcionar em 01/01/2013 em consonância com o previsto na Lei supracitada. No ano de 2016 houve uma substituição do sistema TAG pelo sistema OUV, sistema de trouxe maior facilidade de acesso por ser mais moderno.

Decorrente desta ação, a Ouvidoria do Metrô/DF deixa de ser vinculada apenas à presidência da Empresa, mas também ao Sistema Integrado de Ouvidorias do GDF – SIGO, com gestão unificada e informatizada de demandas. Sendo assim, as demandas são monitoradas de maneira ampla tornando possível a transferência de manifestações dentre os diversos órgãos mantendo sempre a rastreabilidade e foco nos prazos para resposta.

Portanto, o Metrô-DF avançou nesse sentido focado na gestão, com vistas à melhoria contínua e busca pela excelência nos serviços prestados à população usuária do nosso sistema metroviário.

A seguir, apresentamos em números e gráficos as manifestações dos nossos clientes/usuários no ano de 2021.

II. CANAIS DE RELACIONAMENTO



A) ATENDIMENTO POR TELEFONE

Canais de comunicação diretos com o usuário, através da Central de Informações – 3353-7373, da Ouvidoria – 3353-7084 e Linha Direta disponibilizada na Estação Central, operam das 07h às 19h, de segunda à sexta-feira. Estes fornecem informações sobre o sistema METRÔ-DF e também recebem sugestões, reclamações e elogios.

B) CORREIO ELETRÔNICO

Através dos endereços eletrônicos atendimentoaousuario@metro.df.gov.br e ouvidoria@metro.df.gov.br, recebe e analisa sugestões, reclamações e elogios dos usuários, fornece informações sobre o sistema METRÔ-DF, e encaminha respostas. Importante salientar que, por sugestão da Ouvidoria Geral do DF, tendo em vista a implantação do novo sistema de Ouvidoria, os usuários deverão ser orientados a protocolar suas manifestações diretamente no sistema, via web.

C) E-SIC

Através do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão do GDF (www.e-sic.df.gov.br) são recebidas solicitações de cópias de documentos diversos além de pedidos de informação, em cumprimento ao que dispõe a Lei Federal 12.527 de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação - LAI, e Lei Distrital nº. 4.990 de 12/12/2012, regulamentada pelo Decreto Distrital nº. 34.276 de 11/04/2013. As respostas são enviadas aos solicitantes através de e-mail e/ou pelo próprio sistema.

D) INTERNET (ferramenta de acesso ao Sistema OUV)

Com a implantação do Sistema Integrado de Ouvidorias do GDF, foi disponibilizado o canal para registro de manifestações no sitio da Ouvidoria Geral do Distrito Federal. Através deste canal o registro é realizado eletronicamente para gerenciamento de todas as demandas registradas junto às ouvidorias vinculadas ao GDF. Nesse ano, houve uma alteração de sistema, o que tornou o serviço mais moderno e com uma plataforma que ofereceu maior facilidade de utilização. Assim, como os demais canais, o canal via Internet possibilita o registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informações. Cabe acrescentar que o sistema de cadastro eletrônico de manifestações também pode ser acessado através de link disponibilizado na pagina da ouvidoria do METRÔ-DF junto ao sitio da companhia.

O canal de internet é mais uma ferramenta e possibilita aos cidadãos terem voz ativa no que se refere ao atendimento à suas demandas. O acompanhamento das manifestações pode ser realizado pelo próprio cidadão através do sistema, assim como, as respostas podem ser realizadas através de telefone ou e-mail, se for o desejo do cidadão.

E) WHATSAPP

Canal de comunicação implantado em março de 2015 com vistas a ampliação dos meios contato junto aos usuários, por se tratar de aplicativo de comunicação bastante utilizado atualmente. Hoje o canal representa o meio mais utilizado pelos usuários para contato com o METRÔ-DF.

F) APLICATIVO METRO-DF (SMARTPHONE)

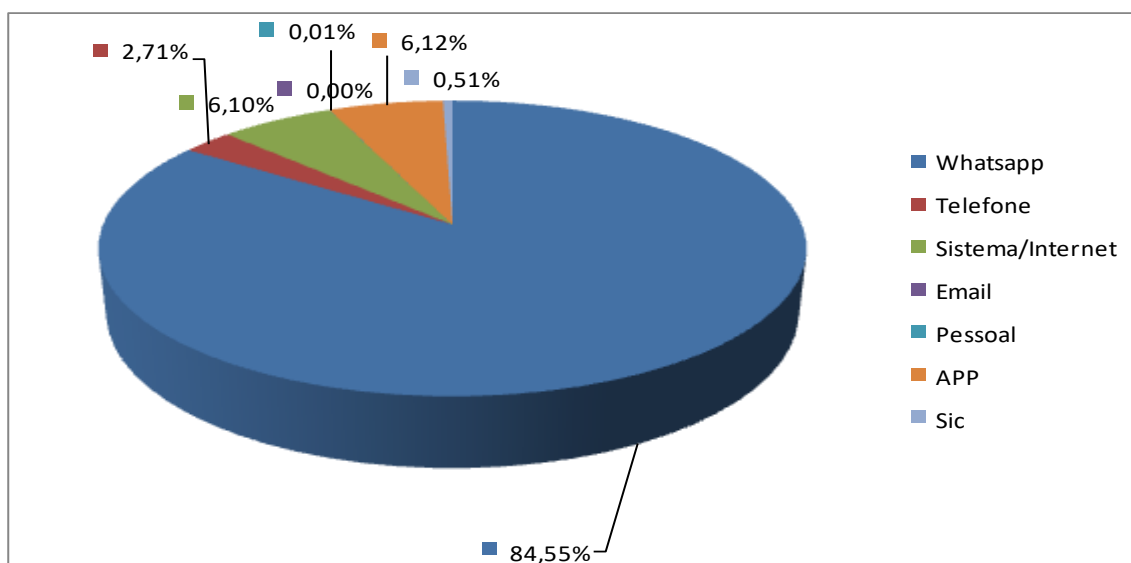
Canal de comunicação com a empresa criado em novembro de 2019 e que, da mesma forma que o Whatsapp, tem atingido considerável número de usuários.

III. RESULTADOS EM 2021

ESTATÍSTICA DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO:

No decorrer do ano, foram registradas 8231 **manifestações** de usuários, além de 42 **solicitações através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**, o que totaliza **8273 atendimentos**.

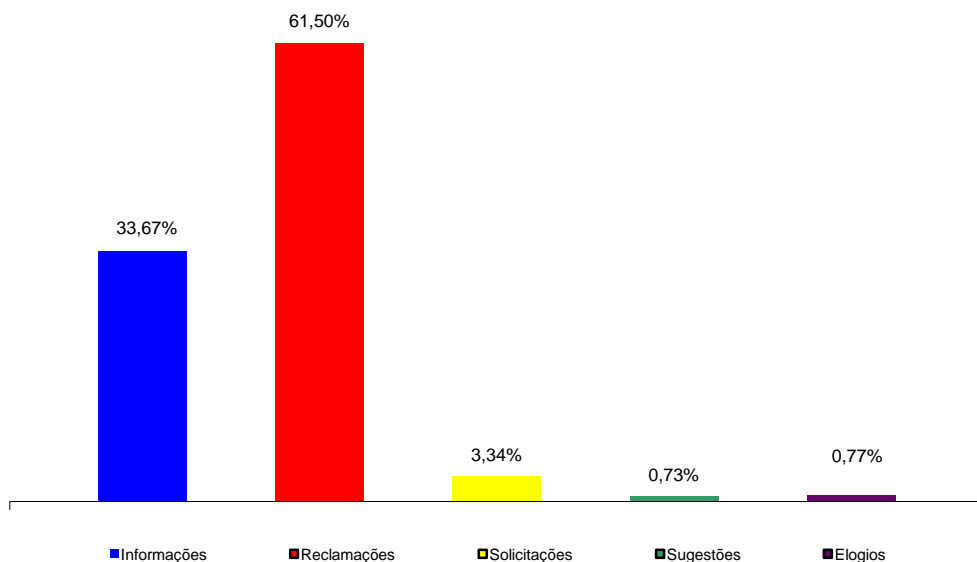
Quanto ao canal de comunicação, os atendimentos se distribuem da seguinte forma:



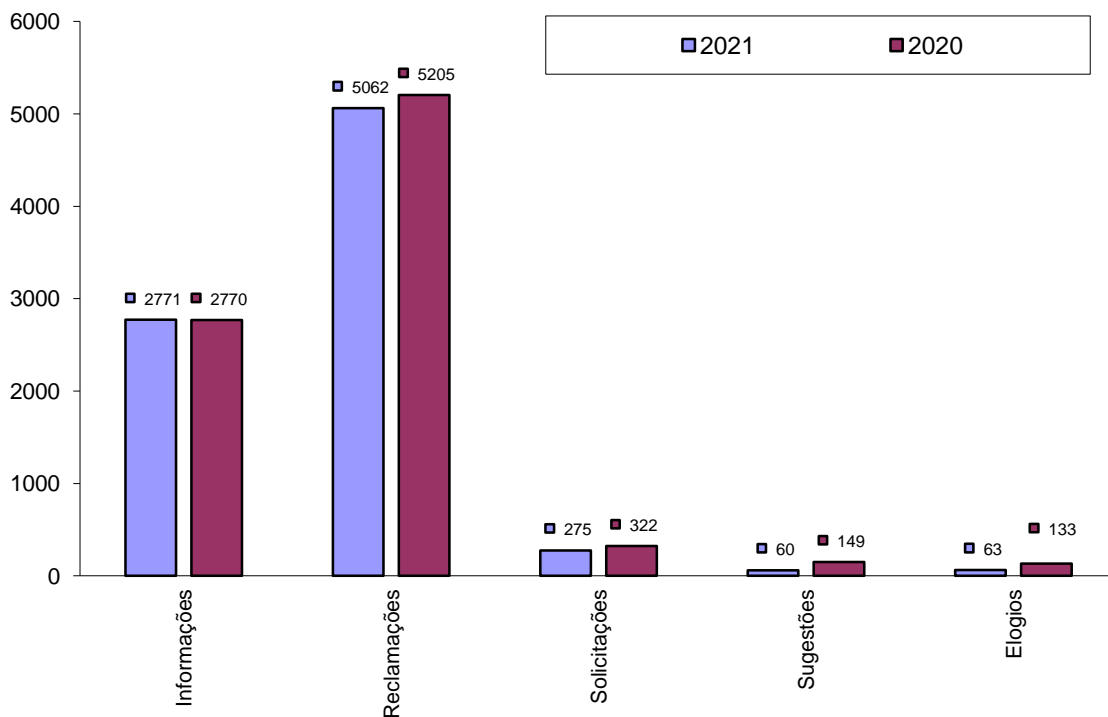
Destaca-se, como pode ser observado no gráfico, o canal Whatsapp implantado em março de 2015, amplamente mais utilizado devido à facilidade de acesso do cidadão.

IV. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

Manifestações				
Informações	Reclamações	Solicitações	Sugestões	Elogios
2771	5062	275	60	63
8231				



COMPARATIVO 2021-2020



A) SUGESTÕES

Propostas	Quantitativo
Ampliar horário de funcionamento aos domingos	6
Campanhas Educativas	4
Instalar painel de intervalos na área de acesso das estações	4
Realocar painel de intervalos na plataforma	3
Implementar pagamento com cartões e meios eletrônicos nas bilheterias	3
Padronizar a cor dos assentos	3
Programar manutenção de via somente nas madrugadas	3
Intensificar a fiscalização no sistema	2
Antecipar horário de abertura das estações	2
Medida em relação ao Carro Exclusivo - Adesivar o trem e estações	2
Modernizar o sistema METRÔ-DF	2
Medidas para reduzir o ruído do trem na via	1
Recuperar calçada	1
Instalar câmeras de CFTV nos trens	1
Instalar assentos mais confortáveis nos trens	1
Divulgar imagens de pessoas desaparecidas no sistema	1
Instalar urna para depósito do cartão unitário a quem transporta bicicletas	1
Instalar painéis em braille nos trens série 2000	1
Investimentos do GDF na ampliação das linhas e sistemas férreos no DF	1
Ampliar o número de carros para o transporte de bicicletas	1
Sinalização indicando que todos os assentos são preferenciais	1
Criar carro exclusivo para homens	1
Orientar usuários a fecharem as janelas nos túneis	1
Desligar a iluminação das estações durante o dia	1
Atualizar mapas das estações	1
Melhorias em relação ao sistema de bilhetagem e acesso	1
Criação de linha específica entre Asa Sul e futura linha Asa Norte	1
Privatizar o sistema metroviário	1
Instalar mais assentos nas plataformas	1
Permitir transporte de bicicletas nas escadas rolantes	1
Manter janelas do trem abertas	1
Reavaliar tempo de prestação de serviços dos trens nas estações	1
Implementar QRCode nos cartazes disponibilizados nas estações	1
Concluir a estação Onoyama	1
Investimento em melhorias no sistema	1
Modificar o horário de recolhimento dos trens ao encerrar operação	1
Melhorar o conteúdo da programação Tv Minuto	1
TOTAL	60

B) SOLICITAÇÕES

Classificação das Solicitações	Quantitativo
Devolução de valor inserido incorretamente no cartão	45
Auxilio em ocorrência de mau súbito	41
Devolução de troco errado	23
Recuperar objeto perdido no trem/sistema	22
Pedido de limpeza no trem/estação	21
Verificação de anormalidade/Reparo em componente do trem	15
Ampliação do horário de funcionamento	12
Antecipar o horário de abertura da estação	11
Acesso a imagens do CFTV	11
Reparar equipamento da estação	6
Auxilio a PCD	4
Disponibilizar banheiros públicos	3
Autorização para conhecer os trens do Metrô	2
Autorização para fotografar nas estações	2
Autorização para evento na área de acesso à estação	2
Instalar o painel de intervalos na área de acesso	2
Auxilio para localizar pessoa desaparecida	2
Campanhas Educativas	2
Atuação do CSO em ocorrência no sistema	2
Posicionamento sobre andamento processo	2
Nome para futura estação	2
Tratar assunto diretamente com área técnica da empresa	2
Reparar equipamento SBA	1
Informação técnica/operacional do sistema	1
Ampliar tempo de abertura de portas	1
Informações para TCC	1
Padronizar a comunicação visual das estações	1
Instalar rampa para ciclistas em SAM	1
Desratização nas estações	1
Esclarecimento sobre data de pagamento dos empregados	1
Instalar quiosque na estação	1
Transformar estação em espaço cultural	1
Disponibilizar álcool em gel nas estações	1
Sinalizar o acesso das estações no trecho da Asa SUL	1
Complementação de manifestação	1
Retirar barras acesso estação	1
Reparo em cerca de vedação do sistema – Próximo a ARN	1
Manutenção jardim estação	1
Medidas para encerrar a greve	1
Bloqueio em rampa de acesso à estação	1
Reforçar segurança nos arredores das estações	1
Autorização para pesquisa no sistema	1
Reparar grade do sistema de ventilação – Estação Praça do Relógio	1
Ressarcimento de tarifa devido a problemas técnicos no sistema	1
Documentação que comprove preenchimento de vagas do concurso	1
Emissão de mensagens orientando sobre o uso de máscara	1
Implementar o aplicativo com maiores informações sobre o funcionamento	1
Reinstalar as mangueiras em hidrantes da estação	1
Reativar a estratégia Y2	1
Resgatar animal na via	1
Atualizar mapas dos trens	1
Obter cópia de documento de atendimento	1
Melhorar acessibilidade estação	1

Acompanhar processo de usuário autista	1
Atualizar logomarcas do governo nos adesivos dos trens	1
Instalar painel de intervalos na área de acesso	1
Medidas para realizar expansão sistema	1
Ampliar oferta de trens	1
Tratar assunto relativo a Cartão do Metrô	1
Reanálise em relação a manifestação	1
Liberar transporte de bicicletas nas escadas rolantes	1
Padronizar cor dos assentos preferenciais devido ao desrespeito	1
Solicita que a poda de arvores não obstrua o acesso da estação	1
TOTAL	275

C) INFORMAÇÕES

Classificação das Informações	Quantitativo
Funcionamento	861
Greve	563
Sistema SBA	429
Anormalidades no Sistema	262
Diversos	150
Achados e Perdidos	133
Telefones	107
Farmácia de alto custo	63
Estações	58
Comércio/Espaços Comerciais	41
Cartões/Bilhetagem METRÔ	39
Tarifa/Gratuidades	30
Ouvidoria	19
Intervalos	5
Equipamentos	4
ATO	3
Normas do sistema	2
Fiscalização	2
TOTAL	2771

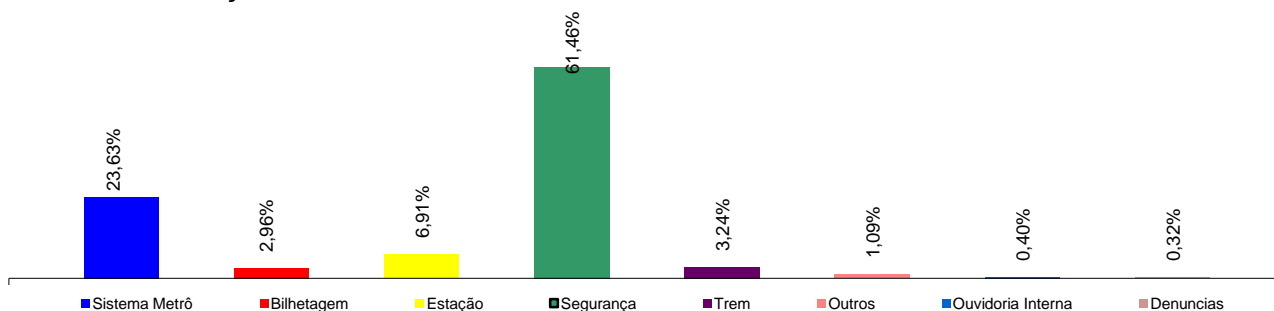
D) RECLAMAÇÕES E ELOGIOS

Tema das Reclamações

SISTEMA METRÔ	SISTEMA DE BILHETAGEM	ESTAÇÃO	SEGURANÇA	TREM	OUTROS	OUIDORIA INTERNA	DENUNCIAS
1196	150	350	3111	164	55	20	16

5062

Gráfico Reclamações

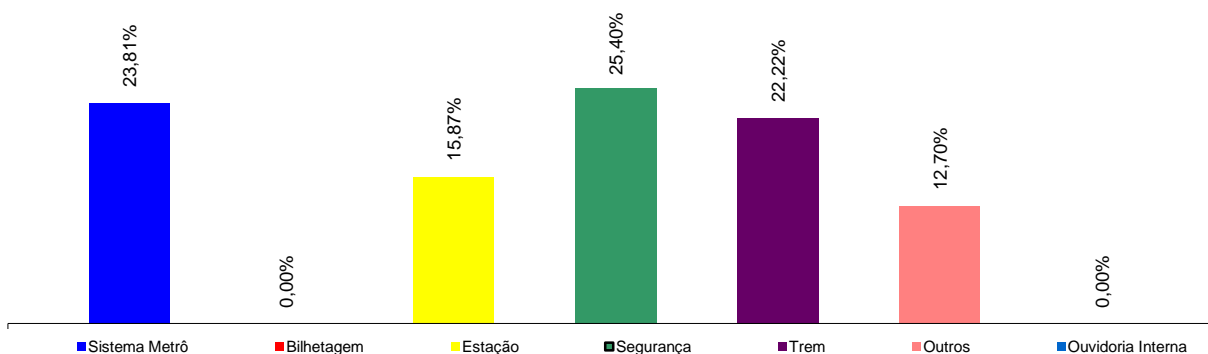


ANÁLISE QUANTITATIVA – COMPARATIVO RECLAMAÇÕES 2021/2020

ASSUNTO	QUANTITATIVO		COMPARATIVO
	2021	2020	2021-2020
Sistema Metrô-DF	1196	769	55,52%
Bilhetagem	150	120	25%
Estação	350	362	3,31%
Segurança	3111	3367	7,60%
Trem	164	350	53%
Outros	55	150	63,33%
Ouvidoria Interna	20	60	66,66%
Denúncias	16	27	40,74%
TOTAL	5062	5205	2,74%

*Redução
*Aumento

Gráfico elogios



DETALHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES E ELOGIOS QUANTO AOS ASSUNTOS

■ Sistema Metrô-DF	Reclamações	Elogios
Anormalidade no sistema	437	-
ATO (solavancos/paradas repentinas/lentidão)	153	1
Transtornos com a greve	118	
Intervalos	89	-
Painel de intervalos com falha ou inoperante	79	-
Tempo de abertura de portas	41	-
Despacho de trem antes da abertura da estação	40	-
Trens lotados	36	-
Ruído do trem na via	28	-
Trem não prestou serviço na estação	23	-
APP do Metrô – apresentando falha	22	-
Falta de álcool em gel no sistema metroviário	18	
Estratégia de despacho de trens	17	1
Horário funcionamento domingo	17	-
Sistema Metrô – De modo geral	17	9
Atraso para iniciar a prestação de serviço	11	
Transtornos com manutenção de via	16	
Viagem negativa	8	
Ruído da Manutenção na madrugada	7	-
Falta de investimentos no sistema Metrô	6	
Limpeza do sistema	5	2
Horário funcionamento carnaval	4	-
Falta de empregados no sistema metroviário	2	
Roço e capino de madrugada	1	-
Valor da tarifa	1	-
Novas estações	-	1
Gratidão a todos os empregados da companhia	-	1
TOTAL	1196	15

■ Sistema de Bilhetagem	Reclamações	Elogios
Falha em equipamento ou inoperância do sistema SBA	126	-
Limitação na compra de unitários	14	-
Troco máximo	10	-
TOTAL	150	-

■ Estação	Reclamações	Elogios
Mau atendimento de empregado	101	10
Equipamento danificado na estação (Elevador/Escada/Bloqueio)	62	-
Filas e transtornos na bilheteria	53	-
Valor inserido errado	39	-
Atraso na abertura da estação	24	-
Falta de banheiros	15	-
Troco errado	11	-
Transtorno causado por barreiras no acesso da estação ARN	10	-
Bilheteria fechada	7	-
Estação suja	7	-
Impedimento de transporte de bicicletas nas escadas rolantes	3	-
Empregado trabalhando sem máscara	3	-
Mapas das estações desatualizados	3	-
Iluminação da estação mantida ligada durante o dia	2	-
Liberação de cancelas	2	-
Conduta de empregada da estação	1	-
Estação fechada antes de 19h em um domingo	1	-
Iluminação da plataforma da estação SHP desligada	1	-
Conduta inadequada de empregado da estação	1	-
Tumulto devido ao horário de abertura das estações	1	-
Falta de empregados nas estações	1	-
Insetos na estação	1	-
Falta bicicletários nas estações	1	-
TOTAL	350	10

■ Segurança	Reclamações	Elogios
Fiscalização do carro exclusivo	1797	3
Fiscalização COVID – Usuário sem máscara	582	-
Usuários atrapalhando o fluxo – Sentados no piso do trem	138	-
Usuário incomodando os demais	127	-
Fiscalização a Ambulantes	104	-
Fiscalização a Pedintes	91	-
Desrespeito assentos preferenciais	79	-
Consumo de bebida ou droga no sistema	62	-
Falta de fiscalização em geral	36	-
Atuação CSO	28	13
Transporte inadequado de bicicletas	20	-
Ocorrência de briga	16	-
Depredação no trem	6	-
Ocorrência de importunação	3	-
Suspeito	3	-
Atuação em caso Autista	3	-
CSO fotografando dentro do carro exclusivo	2	-
Suspeita de furto no sistema	2	-
Usuário burlando o acesso ao sistema	2	-
Usuário portando arma branca	1	-
Apreensão do cartão	1	-
Demora atendimento a mau súbito	1	-
Ofensa racial no sistema	1	-
Conduta de empregado do CSO	1	-
Atuação em apreensão de mercadorias	1	-
Trafico de drogas nos arredores de ARN	1	-

Despreparo de empregados na condução de PCD	1	-
Ausência de empregados para auxílio a PCD	1	-
CSO fotografando nos trens	1	-
TOTAL	3111	16

■ Trem	Reclamações	Elogios
Equipamento do trem danificado ou com falha	49	-
Falha no Sistema de audição	39	2
Reclama do sistema de ventilação	39	-
Falta de limpeza ou higienização do trem	17	4
Anormalidade no sistema de freio do trem - Faiscando	6	-
Atuação do piloto	4	8
Trem com as janelas fechadas – Medida no combate COVID	3	-
Trem com QTI (destino) incorreto	3	-
Erro em painel de destino do trem	1	-
Banners com mapa desatualizado nos trens	1	-
Falta de iluminação nos mapas dos trens	1	-
Janelas dos trens abertas incomodando	1	-
TOTAL	164	14

■ Outros	Reclamações	Elogios
Insatisfação com resposta de reclamação	8	1
Atuação de vigilante patrimonial do metrô	5	-
Atuação de empregado da conservação	5	-
Objeto perdido no trem	5	-
Banheiro Passagem 102 sul (Externo)	4	-
Gratuidade para policiais de outras esferas negada	4	-
Imprudencia condução veículo do Metrô	3	-
Demora para obter resposta de requerimento junto a empresa	3	-
Terminal Banco 24 Horas	2	-
Programação da TV Minuto	2	-
Lixo acumulado área externa estação	2	-
Cheiro esgoto na passagem da 102 Sul	2	-
Discorda da instalação câmeras com medidor de temperatura	1	-
Demora na expansão da linha SAM	1	-
Fiscalização em Obra em situação de risco próximo a estação	1	-
Não consegue contato com área do Metrô	1	-
Proibição de embarque com bicicleta motorizada	1	-
Falta de sinalização indicando carro exclusivo	1	-
Problemas na cerca de proteção da via	1	-
Não convocação de concursado	1	-
Descumprimento de princípios da administração pública	1	-
Normas para transporte de volumes no sistema	1	-
Liberação para retorno das atividades - Grupo Escoteiro	-	1
Trabalho de jardinagem na estação	-	1
Elogia atendimento em pedido de retirada de placa em GAL	-	1
Providência em relação ao trânsito de motos no acesso de SAS	-	1
Elogia exposição de fotografias no METRÔ-DF	-	1
Atendimento empregada área comercial	-	1
Implantação do carro exclusivo	-	1
TOTAL	55	08

■ Ouvidoria Interna	Reclamações	Elogios
Demora em posicionamento de processo do SEI	3	-
Compensação de ponto facultativo negada a empregados	2	-
Dificuldade de contato telefônico com área interna	2	-
Suposta discriminação contra empregada por ser mulher	1	-
Demora para obter resposta da PJU	1	-
Problemas boletos plano saúde	1	-
Suposto recebimento de adicional indevido	1	-
Informações pessoais passadas indevidamente pela chefia	1	-
OGEST não concede folgas	1	-
Procedimento incorreto supervisão estação	1	-
Desconto indevido em contra cheque	1	-
Reclamação sobre a Direção da Companhia	1	-
Discorda de promoção de empregado CSO	1	-
Transtorno na Medicina do Trabalho	1	-
Companhia utilizando servidor de email indevido (Gmail)	1	-
Empregado reclama de conduta de usuário durante atendimento	1	-
TOTAL	20	-

Denúncias	Quant.
Denúncia sobre atuação de empregado da estação	6
Denúncia de assédio cometido por empregado	2
Denúncia assédio sexual e moral na empresa	1
Suposto recebimento de adicional indevido	1
Suposta discriminação contra empregada por ser mulher	1
Terceirizada trabalhando doente	1
Denúncia de prevaricação	1
Denúncia sobre atuação do Corpo de Segurança Operacional	1
Suposto envolvimento de empregado comissionado em fraude	1
Suposta contratação empregado irregular	1
TOTAL	16

V. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

No ano de 2021, foram recebidas 42 solicitações por meio do Serviço de Informação ao Cidadão, nas quais foram requeridas informações de cunho administrativo e operacional da companhia, cópias de documentos internos, processos, contratos, dentre outros documentos de competência do Metrô-DF.

Solicitação de Informação	Quantitativo
Acesso a processo junto ao Sistema SEI	11
Arquivos e projetos para fins de trabalho acadêmico	4
Declaração para fins de comprovação de tempo de serviço na companhia	3
Fluxo de passageiros	2
Fluxo de de usuárias que utilizam o sistema e especificamente o carro exclusivo	1
Capacidade de transporte dos trens	1
Acesso a contrato entre o METRÔ-DF e empresa de Rádio e Televisão	1
Plano de Cargos e Salários - PCCS atualizado - carreira de Advogado	1
Montante investido em infraestrutura em 2020 e investimentos previstos para 2021	1
Tabela horária dos trens	1
Documentação e informações a pagamento através de empenho de emenda da CLDF	1
Informações relativas a item de acabamento de estação	1
Declaração para fins de comprovação de tempo de serviço na companhia	1
Relatório de medição de ruídos do sistema	1
Normativo que prevê gratuidade a carreiras de segurança pública	1
Declaração com especificação de salários e contribuições	1
Informações sobre espaços comerciais das estações e possibilidades de uso	1
Cópia do Termo de Opção - Plano de Empregos e Salários	1
Informações sobre demanda de processos do METRÔ-DF junto a Justiça Trabalhista	1
Valor gasto pelo METRÔ-DF com contratos relativos a serviços terceirizados	1
Certidão de tempo de serviço prestado por empregado	1
Documentação comprobatória de nomeações relativas ao concurso do METRÔ-DF	1
Tabela com valores de cargos em comissão da Companhia	1
Nomes de empregados do Corpo de Segurança Operacional da Companhia	1
Número de vigilantes patrimoniais terceirizados atuando na Companhia	1
Declaração de aprovação em concurso do METRÔ-DF	1
TOTAL	42

VI. OUTRAS ATIVIDADES

A) VIAGENS PROGRAMADAS

Objetiva o conhecimento do sistema metroviário, solicitadas pelas instituições interessadas. Nesse caso, o METRÔ-DF oferece cortesia para os visitantes.

A Ouvidoria apoia os passeios no sistema, que são organizados pela Gerência de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos - AGDRH.

Contudo, no ano de 2021, devido às medidas de restrição de circulação no combate ao COVID-19 não foram realizados passeios no sistema.

B) VISITAS TÉCNICAS AO METRÔ-DF

São visitas técnicas solicitadas por instituições interessadas em conhecer o funcionamento do sistema METRÔ-DF e suas áreas específicas, tais como: Centro de Controle Operacional, Complexo de Manutenção, Central de Atendimento ao Usuário e Obras.

Assim como nas Viagens Programadas, a Ouvidoria apoia as visitas técnicas realizadas no Complexo Administrativo e Operacional do Metrô-DF, também, organizadas pela Gerência de Desenvolvimento e Capacitação de Recursos Humanos - AGDRH.

Dá mesma forma que as Viagens Programadas, as Visitas Técnicas foram prejudicadas pela pandemia e não foram realizadas em 2021.

C) PESQUISAS DE OPINIÃO

Instrumento aplicado anualmente junto aos usuários, com objetivo de conhecer seu perfil, suas expectativas e suas opiniões quanto à qualidade dos serviços oferecidos. Permitem um acompanhamento evolutivo e pontual dos dados, e atendem às necessidades mais imediatas da operação. Fornecem ainda subsídios para planejamento e decisões quanto ao adequado funcionamento do sistema, visando à satisfação do usuário.

D) CARTAS DE AVISOS AOS USUÁRIOS

São cartas enviadas, em sua maioria, aos usuários para tratar sobre documentos ou objetos encontrados no sistema e disponibilizados no Posto Central de Objetos Achados e Perdidos(PCOAP), assim como comunicação a cidadãos-usuários, quando não resta outro meio para fazê-lo, quanto a manifestações junto a esta Ouvidoria.*

2021 – Não foi necessário realizar comunicações por meio de cartas.

E) SOLICITAÇÃO DE EMISSÃO DE CARTÃO PARA MENOR DESACOMPANHADO

Trata-se de solicitação para emissão de carteiras para usuários, com idade entre seis e nove anos, viajarem desacompanhados, mediante autorização dos pais ou responsáveis.

No ano de 2021 não houve solicitação de Carteira do Usuário Menor Desacompanhado.

VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2021, destacamos o prêmio recebido pela Ouvidoria referente ao Índice de Transparência Ativa de 100%. Prêmio este que a Ouvidoria manteve pelo quarto ano consecutivo e mostra o comprometimento da equipe frente às diretrizes estabelecidas para a Lei de Acesso à Informação – LAI.

Na linha das ações iniciadas em 2020, no que diz respeito ao enfrentamento da pandemia e medidas de prevenção, a Ouvidoria promoveu um regime de escalas na equipe com revezamento entre serviço presencial e tele-trabalho priorizando sempre a manutenção dos serviços aos usuários, através de todos os seus canais de atendimento, sejam eles eletrônicos (Whatsapp/Sistemas via internet/Aplicativo Smartphone), ou da Central Telefônica (3353-7373). Além desses canais diretos, a Ouvidoria do METRÔ-DF ainda recebe os registros de manifestações oriundos da central 162 (Ouvidoria Geral do DF).

Em relação as manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2021, seguem em destaque o número de registros acerca da falta de fiscalização do sistema principalmente no que diz respeito a homens utilizando o carro exclusivo, usuários sentados no piso do trem, ambulantes e pedintes, e, agora, fiscalização em relação ao uso da máscara.

Também são observados consideráveis índices de reclamações sobre ocorrências de anormalidades técnicas no sistema, assim como insatisfação por inconsistências apresentadas pelo sistema automático de operação dos trens (ATO), onde são apontadas queixas de lentidão, paradas do trem sem motivo aparente, frenagens bruscas, solavancos e intervalos irregulares. A inoperância de recursos como o painel de intervalos também tem sido objeto de queixa dos usuários.

Sobre as estações, merece atenção o número de reclamações em relação ao atendimento, assim como transtornos provocados por filas nas bilheterias.

Foram notados também relevante número de reclamações sobre demora para reparo de equipamento danificados (escadas rolantes e elevadores) e estrutura que envolve o sistema SBA.

Por fim, registra-se no de 2021, relevante número de registros sazonais relativos aos transtornos provocados pela greve.

Elaboração: Equipe da Ouvidoria